



## Lo que deben hacer las víctimas de robo de identidad

Esta lista puede ayudar a las víctimas de robo de identidad a aclarar sus antecedentes de crédito. Explica las medidas que la mayoría de las víctimas de robo de identidad pueden tomar para limitar el daño cometido por el ladrón. Para obtener más información, visite los sitios Web de la Comisión Federal de Comercio en [www.ftc.gov/idtheft](http://www.ftc.gov/idtheft), del Centro de Recursos contra el Robo de Identidad en [www.idtheftcenter.org](http://www.idtheftcenter.org) y de Privacy Rights Clearinghouse en [www.privacyrights.org](http://www.privacyrights.org).

### ✓ Informe el fraude a las tres agencias principales de información de crédito.

Puede informar el robo de identidad a las tres agencias principales de información de crédito llamando a los números de teléfono gratuitos que se indican a continuación. Al llamar a estos números se comunicará con un sistema telefónico automatizado y no podrá hablar con una persona. El sistema le solicitará que ingrese su número del Seguro Social y otra información necesaria para identificarlo. El sistema automatizado le permitirá colocar una alerta de fraude en su expediente de las tres agencias. Esto impedirá que el ladrón pueda abrir cuentas nuevas en su nombre. El alerta permanecerá en vigencia por 90 días. Cada una de las agencias le enviará una carta confirmando el alerta de fraude y dándole instrucciones sobre cómo obtener una copia de su informe de crédito. Como fue víctima de robo de identidad, no le cobrarán nada por enviarle dichos informes. Cada informe que reciba incluirá un número de teléfono al que puede llamar para hablar con una persona del departamento de fraude de dicha agencia.

Experian 1-888-397-3742

Equifax 1-800-525-6285

TransUnion 1-800-680-7289

### ✓ Denuncie a la policía el delito cometido.

De acuerdo a la ley de California, puede denunciar el robo de identidad en su comisaría local.<sup>1</sup> Pídale a la policía que haga un informe policial de robo de identidad. Proporcione a la policía la mayor cantidad de información posible sobre el robo. Una manera de hacerlo es entregándole copias de sus informes de crédito y marcando en ellos las entradas relacionadas con el robo de identidad. Tache las entradas que no estén relacionadas con el robo de identidad. Entregue a la policía cualquier prueba nueva que haya podido obtener para añadir al informe. No se olvide de obtener una copia del informe policial. Tendrá que entregar copias del informe a sus acreedores y a las agencias de información de crédito. Para obtener más información, consulte “Cómo organizar su caso de robo de identidad” (*Organizing Your Identity Theft Case*) del Centro de Recursos contra el Robo de Identidad, en: [www.idtheftcenter.org/vg106.shtml](http://www.idtheftcenter.org/vg106.shtml).



✓ Solicite información sobre las cuentas fraudulentas.

Cuando haga la denuncia de robo de identidad en la comisaría, el oficial de policía le puede entregar formularios para solicitar información sobre sus cuentas a las compañías de crédito, compañías de servicios públicos o de telefonía celular. Si el oficial no le da los formularios, puede usar el formulario de nuestra *Hoja 3A de información al consumidor: Cómo solicitar información sobre cuentas fraudulentas*. Cuando les escriba a los acreedores donde el ladrón abrió o solicitó cuentas de crédito, adjunte dichos formularios junto con una copia del informe policial. Entréguele la información que reciba de los acreedores al oficial de policía que investiga su caso.

✓ Llame a los acreedores.

Llame a los acreedores de todas las cuentas utilizadas o abiertas por el ladrón. Cuando llame, pregunte por el Departamento de Fraude o el Departamento de Seguridad. Los acreedores pueden ser compañías de tarjetas de crédito, otros prestatarios, compañías de teléfono, otras compañías de servicios públicos y grandes tiendas. Dígales que ha sido víctima de robo de identidad. Pídales que no lo hagan responsable por ninguna cuenta nueva abierta por el ladrón.

Si el ladrón usó en forma fraudulenta alguna de sus cuentas de crédito existentes, pida a las compañías que otorgaron el crédito que cierren la cuenta y que informen a las agencias de antecedentes de crédito que la misma fue “cerrada a pedido del consumidor” (*closed at consumer’s request*). Si abre una cuenta nueva, solicite que se exija una contraseña o número de identidad personal (PIN, por sus siglas en inglés) para poder usarla. No use como contraseña el apellido de soltera de su madre o las cuatro últimas cifras de su número del Seguro Social. Pídale a los acreedores que le proporcionen copias de la documentación sobre cuentas fraudulentas (ver el punto anterior). Para obtener más información sobre cómo hablar con sus acreedores, visite el sitio Web de la Comisión Federal de Comercio en [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft).

✓ Revise sus informes de crédito con cuidado.

Cuando reciba sus informes de crédito, léalos con atención. Fíjese si hay cuentas que no reconoce. Examine la sección sobre consultas (*inquiries*) para ver si aparece el nombre de algún acreedor a quien no haya solicitado crédito. Algunas consultas pueden haber sido marcadas “promocionales”. Esto quiere decir que una compañía recibió su nombre y domicilio de una agencia de información de crédito para hacerle una oferta de crédito. Las consultas promocionales no son un signo de fraude. (Cuando llame para denunciar el robo de identidad, su nombre será eliminado automáticamente de la lista para recibir ofertas no solicitadas de crédito de este tipo). Además, como precaución general, fíjese en la sección de información personal para verificar la exactitud de su número del Seguro Social, su dirección y su nombre.

Si ve algo que no entiende, llame a la agencia de información de crédito, al teléfono que aparece en el informe. Dígales que quiere bloquear, o eliminar, cualquier dato del informe que sea producto del robo de identidad. (Para justificar esta solicitud tiene que enviar una copia del informe policial sobre el robo de identidad). Para obtener más información sobre qué decir a las agencias de información de crédito, vea el artículo de Privacy Rights Clearinghouse, “Robo de identidad: Qué hacer cuando le ocurre a usted” (*Identity Theft: What to Do When It Happens to You*) en: [www.privacyrights.org/fs/fs17a.htm](http://www.privacyrights.org/fs/fs17a.htm).



✓ **Llene la declaración jurada de robo de identidad.**

Es posible que los acreedores le pidan que llene declaraciones juradas de fraude. Las agencias de información de crédito y la mayoría de las compañías de crédito más importantes aceptan el formulario Declaración jurada de robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés). Llene el formulario y envíe copias a los acreedores con los que el ladrón abrió cuentas en su nombre. También envíe copias a los acreedores con los que el ladrón efectuó cargos a su cuenta, a las agencias de información de crédito y a la policía. El formulario se encuentra en el sitio Web del FTC, [www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/credit/affidavit.pdf](http://www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/credit/affidavit.pdf). Presente una denuncia de robo de identidad ante la FTC. Visite su sitio Web en [www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft). La FTC mantiene una base de datos de casos de robo de identidad que es utilizada por varias agencias de cumplimiento de la ley.

✓ **Escriba a las agencias de información de crédito.**

Escriba una carta a cada una de las agencias de información de crédito. Repita lo que les dijo por teléfono (vea más arriba). Adjunte copias del informe policial y de la Declaración jurada de robo de identidad. Recuérdele a las agencias de información de crédito que tienen que bloquear o eliminar cualquier información que usted, como víctima de robo de identidad, declare robada. Envíe sus cartas por correo certificado con notificación de entrega. Guarde una copia de cada una de las cartas. En la página 7 puede encontrar una carta de muestra para enviar a las agencias de crédito.

Equifax  
P.O. Box 740241  
Atlanta, GA 30374-0241

Experian  
P.O. Box 9532  
Allen, TX 75013

TransUnion  
P.O. Box 6790  
Fullerton, CA 92834

Como alternativa puede disputar en línea las transacciones en cuestión con las agencias de información de crédito. Busque el término “dispute” (*disputa*) en sus sitios Web: [www.equifax.com](http://www.equifax.com), [www.experian.com](http://www.experian.com) y [www.transunion.com](http://www.transunion.com).

✓ **Solicite informes de crédito adicionales sin cargo.**

Las víctimas de robo de identidad de California que cuenten con un informe policial tienen derecho a recibir hasta 12 informes de crédito sin cargo, uno por cada mes que sigue a la fecha del informe policial.<sup>2</sup> El procedimiento para solicitar los informes mensuales gratis depende de cada agencia de crédito.

**Experian:** Haga una sola solicitud para recibir todos sus informes mensuales gratis. Envíe su solicitud de 12 informes mensuales gratis a Experian, P.O. Box 9554, Allen, TX 75013. Adjunte una copia del informe policial de robo de identidad, una copia de una tarjeta de identificación emitida por el gobierno (como una licencia de manejar o documento de identidad estatal o militar), y una copia de un comprobante de su dirección residencial actual (factura de electricidad, estado de cuenta bancaria o de la compañía de seguros que muestre su nombre, dirección postal actual y fecha de emisión). Proporcione también su nombre completo, incluyendo la inicial del segundo nombre (y, si corresponde, el sufijo Jr., Sr., II, III), sus direcciones anteriores de los últimos dos años, su número del Seguro Social y fecha de nacimiento.

**TransUnion:** Escriba o llame cada mes para solicitar el informe. Puede enviar correspondencia a TransUnion, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92834. O llame al teléfono sin cargo que figura en el informe de crédito de TransUnion más reciente. Proporcione su nombre completo, incluyendo la inicial del segundo nombre (y, si corresponde, el sufijo Jr., Sr., II, III), su número del Seguro Social, fecha de nacimiento y comprobante de residencia (como una factura de electricidad o estado de cuenta de cuenta bancaria).



**Equifax:** Escriba o llame cada mes para solicitar el informe. Puede enviar correspondencia al Equifax Fraud Department, P.O. Box 740250, Atlanta, GA 30374. O llame al teléfono sin cargo que figura en el informe de crédito de Equifax más reciente.

✓ **Escriba a los acreedores.**

Escríble una carta a cada uno de los acreedores donde se abrió o usó una cuenta en su nombre. Repita lo que les dijo por teléfono. Adjunte una copia del informe policial. Tache los números de todas las cuentas de los demás acreedores que aparezcan en su Declaración jurada de robo de identidad, y adjúntela también. Puede encontrar una carta de muestra al acreedor sobre una cuenta existente en la página 8 y una carta de muestra al acreedor sobre una cuenta nueva en la página 9.

✓ **Considere la congelación de su crédito.**

La mejor protección para que no se abran cuentas nuevas en su nombre es congelar su crédito, también llamado congelación de seguridad. La congelación quiere decir que sus registros de crédito no se pueden compartir con acreedores potenciales, aseguradores, empleadores o propietarios residenciales sin su permiso. Para obtener más información, vea nuestra *Hoja 10 de información al consumidor*:

*Cómo congelar sus registros de crédito.*

✓ **Si le robaron cheques, su tarjeta del cajero automático o datos de cuentas bancarias...**

Llame al banco y cierre su cuenta. Abra una nueva con otro número de cuenta. Dígale al banco que quiere una nueva contraseña para acceder a su nueva cuenta bancaria. No use como contraseña el apellido de soltera de su madre o las cuatro últimas cifras de su número del Seguro Social. Pida a su banco que notifique a la agencia de verificación de cheques que utiliza. Denuncie los cheques robados a las agencias de verificación de cheques que usan los negocios minoristas. Puede también ponerse en contacto con las compañías principales de verificación de cheques. Pídale que notifiquen a las empresas que usan sus bases de datos que no acepten cheques de su cuenta cerrada. Llame a TeleCheck al 1-800-710-9898 y a Certegy, Inc. al 1-800-437-5120. Para saber si el ladrón de identidad escribió cheques fraudulentos en su nombre, llame a SCAN al 1-800-262-7771. Confírmelo escribiendo a su banco. Envíe una carta por correo certificado con aviso de retorno.

✓ **Si lo llama un cobrador de deudas...**

Dígale al cobrador de deudas que fue víctima de robo de identidad. Dígale que disputa la validez de la deuda. Dígale que usted no contrajo la deuda y que no es responsable por ella. Después del llamado, envíele una carta diciéndole lo mismo. Adjunte una copia del informe policial y de cualquier documento que haya recibido de su acreedor. Diga en la carta que está dando aviso al reclamante de la existencia de una situación de robo de identidad, conforme a la sección 1798.93, subsección (c)(5) del Código Civil de California. Envíe la carta por correo certificado con notificación de entrega. Si el cobrador de deudas no es el acreedor original, no se olvide de enviar la carta en un plazo de 30 días de haber recibido la primera demanda escrita de pago por parte del cobrador.



✓ Si le robaron la licencia de manejar o un documento de identidad emitido por el DMV...

Póngase en contacto de inmediato con la oficina local del DMV para denunciar el robo. Pídeles que emitan una alerta de fraude sobre su licencia. Después llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del DMV al teléfono gratuito 1-866-658-5758. Si el ladrón está usando su licencia como documento de identidad, le conviene cambiar su número de licencia. Pida una cita con el DMV. Lleve a la cita una copia del informe policial y de las facturas u otros documentos que sirvan de comprobante del fraude. También tendrá que probar su propia identidad. Lleve un documento actualizado, como su pasaporte, certificado de ciudadanía o naturalización, o un documento de identidad militar de los Estados Unidos. El DMV le dará un nuevo número de licencia de manejar o de documento de identidad cuando cumpla con todos los requisitos.

✓ Si le robaron su correspondencia o un ladrón de identidad solicitó un cambio de domicilio...

Si cree que el ladrón de identidad le ha robado su correspondencia o solicitó un cambio de domicilio en su nombre, notifique al Inspector Postal. Para encontrar el Inspector Postal más cercano, consulte las páginas blancas del directorio telefónico y busque bajo Oficinas de Correo (*Post Office*) de la sección del Gobierno de Estados Unidos. O visite el sitio Web del Inspector Postal en: [www.usps.gov/websites/depart/inspect](http://www.usps.gov/websites/depart/inspect).

✓ Si lo acusan sin razón de un delito cometido por un ladrón de identidad...

“Robo penal de identidad” es el nombre dado a un tipo particular de robo de identidad. El robo penal de identidad ocurre cuando, en una investigación penal, un sospechoso se identifica a sí mismo usando la identidad de otra persona inocente. El Departamento de Justicia de California cuenta con una base de datos especial para ayudar a las víctimas de este tipo de robo de identidad. Vea nuestra *Hoja 8 de información al consumidor: Cómo usar el registro de robo de identidad de California: una guía para víctimas de robo “penal” de identidad*.

✓ Si alguien usa su número del Seguro Social para reclamar beneficios de desempleo o para buscar trabajo...

Si sospecha que otra persona ha reclamado beneficios de desempleo utilizando su número del Seguro Social, llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del Departamento del Desarrollo del Empleo de California al teléfono gratuito 1-800-229-6297. Para obtener más información, visite su sitio Web en [www.edd.ca.gov](http://www.edd.ca.gov). Haga una búsqueda en el sitio por la palabra “fraud” (*fraude*). A veces un ladrón de identidad usará el número del Seguro Social de otra persona para conseguir trabajo. Le conviene verificar su registro de ingresos del Seguro Social para averiguar si un ladrón está cargando sus ingresos a su cuenta. Puede obtener una copia de su registro de ingresos llamando al 1-800-772-1213. U obtenga una Solicitud de estado del Seguro Social (formulario 7004) en [www.ssa.gov/online/ssa-7004.html](http://www.ssa.gov/online/ssa-7004.html). Si cree que un ladrón está utilizando su número del Seguro Social para trabajar o reclamar beneficios del Seguro Social, llame a la Línea de Asistencia contra el Fraude del Seguro Social al 1-800-269-0271. También puede reportar un fraude de beneficios de Seguro Social en línea en [www.ssa.gov/oig/hotline/index.htm](http://www.ssa.gov/oig/hotline/index.htm).



**NOTAS**

<sup>1</sup> California Penal Code § 530.6 (a): A person who has learned or reasonably suspects that his or her personal identifying information has been unlawfully used by another, as described in subdivision (a) of Section 530.5, may initiate a law enforcement investigation by contacting the local law enforcement agency that has jurisdiction over his or her actual residence or place of business, which shall take a police report of the matter, provide the complainant with a copy of that report, and begin an investigation of the facts. If the suspected crime was committed in a different jurisdiction, the local law enforcement agency may refer the matter to the law enforcement agency where the suspected crime was committed for further investigation of the facts.

<sup>2</sup> California Civil Code § 1785.15.3(b): Every consumer credit reporting agency shall, upon the receipt from a victim of identity theft of a police report prepared pursuant to Section 530.6 of the Penal Code, or a valid investigative report made by a Department of Motor Vehicles investigator with peace officer status regarding the public offenses described in Section 530.5 of the Penal Code, provide the victim, free of charge and upon request, with up to 12 copies of his or her file during a consecutive 12-month period, not to exceed one copy per month, following the date of the police report. Notwithstanding any other provision of this title, the maximum number of free reports a victim of identity theft is entitled to obtain under this title is 12 per year, as provided by this subdivision.

Esta hoja de datos es sólo para fines informativos y no se debe interpretar como consejo legal ni como norma del Estado de California. Si desea consejo sobre un caso específico, debe consultar a un abogado u otro experto. Esta hoja de datos se puede copiar si (1) el significado del texto copiado no se cambia ni se falsea, (2) se reconoce que proviene de la Oficina de Protección de la Privacidad de California y (3) todas las copias se distribuyen sin cargo.



**SAMPLE LETTER TO CREDIT BUREAU**  
**(Carta modelo para enviar a las siguientes agencias de crédito)**

Equifax  
Complaint Department  
P.O. Box 740241  
Atlanta, GA 30374-0241

Experian  
National Consumer  
Assistance Center  
P.O. Box 9532  
Allen, TX 75013

TransUnion  
Fraud Victim Assistance Department  
P.O. Box 6790  
Fullerton, CA 92834-6790

Date – Fecha: \_\_\_\_\_

To Whom It May Concern – A quien corresponda:

I am writing to dispute information in my file. I am a victim of identity theft, and did not make the charges that are circled on the attached report issued by your agency. I am requesting that you block the circled items to correct my credit report.

*Por la presente, disputo información que se encuentre en mi expediente. Yo soy víctima de robo de identidad y no hice los cargos marcados con un círculo en el informe adjunto que fue emitido por su agencia. Solicito que bloqueen los cargos marcados con un círculo para corregir my informe de crédito.*

Name of creditor for disputed item(s) <i>Nombre del acreedor con cargos que disputa:</i>	Describe item(s) disputed <i>Describa lo que disputa:</i>

I enclose copies of the following items that support my request. Please investigate this case and block the disputed item(s) as soon as possible.

*Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan mi solicitud y solicito que investiguen mi caso y que bloqueen los cargos en disputa lo antes posible.*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Yours truly – *Atentamente,*

Sign – *Firme:* \_\_\_\_\_

Your Name  
*Su nombre* \_\_\_\_\_

Your Address  
*Su dirección* \_\_\_\_\_



**SAMPLE LETTER TO CREDITOR ON EXISTING ACCOUNT**  
*(Carta modelo para enviarse al acreedor con quien tiene una cuenta existente)*

Date – *Fecha:* \_\_\_\_\_

Your Name

*Su nombre*

Your Address

*Su dirección*

Your Account No.

*No. de su cuenta*

Name of Creditor

*Nombre del acreedor*

Attn: Billing Inquiries – *Problemas de facturación*

Address – *Dirección*

To Whom It May Concern – *A quien corresponda:*

I am a victim of identity theft, and I am writing to dispute information listed on my account. I request that you correct the following credit/debit from my account, which I did not make. I also request that you reverse any finance and other charges related to this charge, and send me a corrected statement.

*Yo soy víctima de robo de identidad. Y la presente es para informarle que disputo la información que figura en mi cuenta. Les pido que corrijan los siguientes créditos/débitos de mi cuenta, ya que no los hice yo. Les solicito además que quiten cualquier cargo financiero u otro que hubieran cargado a mi cuenta en relación a estos cargos, y que me envíen un estado de mi cuenta corregido.*

List charge(s) in dispute – <i>Cargos en disputa:</i>	Describe item(s) disputed – <i>Describa lo que disputa:</i>

I enclose copies of the following items that support my request. Please investigate this case and correct the disputed charge(s) as soon as possible.

*Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan mi solicitud y solicito que investiguen mi caso y que corrijan los cargos en disputa lo antes posible.*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Yours truly – *Atentamente,*

Sign – *Firme:* \_\_\_\_\_



**SAMPLE LETTER TO CREDITOR ON NEW ACCOUNT**  
**(Carta modelo para enviarse al acreedor de una cuenta**  
**abierta por el ladrón de identidad)**

Date – Fecha: \_\_\_\_\_

Your Name

*Su nombre*

Your Address

*Su dirección*

Fraudulent Account No.

*No. de cuenta fraudulenta*

Name of Creditor

*Nombre del acreedor*

Attn: Fraud Dept. – *Depto. de fraude*

Address – *Dirección*

To Whom It May Concern – *A quien corresponda:*

I am a victim of identity theft, and did not open the account listed above. This account was opened fraudulently and I am not responsible for any charges made to this account.

*Yo soy víctima de robo de identidad. Y la presente es para informarle que no abrí la cuenta indicada arriba. Dicha cuenta fue abierta fraudulentamente y no soy responsable por ningún cargo cobrado a la cuenta.*

List charge/s in dispute – <i>Cargos en disputa:</i>	Describe item/s disputed – <i>Describe lo que disputa:</i>

I enclose copies of the following items that support my request. Please investigate this case and send me copies of any documentation that you may have related to these fraudulent transactions as soon as possible.

*Adjunto copias de los siguientes documentos que apoyan esta solicitud y les ruego investigar este caso y enviarme lo antes posible copias de los documentos que tenga en relación a estas transacciones fraudulentas.*

*List items you attach, such as a police report, ID Theft Statement, etc.*

*Indique los documentos adjuntos, como por ejemplo, informe policial, declaración de robo de identidad, etc.*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Yours truly – *Atentamente,*

Sign – *Firme:* \_\_\_\_\_